協会　レセコン会社に緊急要請

保守サポート期間の厳守を

〝レセコン会社からサポートの打ち切りによるリース替えや新規購入を迫られている〟――。昨年のオンライン請求に関する省令改正以降、レセコンの買い替えやリースの打ち切りを迫られているとの会員からの声が多数寄せられた。協会は実態をつかむため、「レセコン保守契約についての緊急アンケート」（2009年12月22日実施）を行い、「現在使用中のレセコン（リースまたは買い取りで保守契約期間中）について、業者から現契約の打ち切り、新規契約を迫られている」との回答が12％に上っていた。

これを受けて協会は2月17日、レセコンシステムなどを取り扱う日本歯科コンピューター協会会員の48社に対して、緊急に改善を申し入れた。

申し入れでは、①保守サポート期間は必ず守り、その間の製品の部品供給を確保すること②ユーザーの希望に従って保守契約の延長を行うこと――の2点を求めた。デンタルシステムズ㈱、東和ハイシステム㈱、メディア㈱の3社からは、できるだけユーザーの要望に沿って対応するなどの回答があった（表）。

協会の署名や国会要請、訴訟などの取り組みで、オンライン請求義務化を定めた省令は撤回させたが、昨年11月26日以降のレセコンの新規購入や新たなリース契約では、電子請求が義務付けられることになり、業者からの圧力が問題視されていた。

各社の反応

会社名	反応の概要
デンタルシステムズ(株)	機械が古くなったなど以外、保守点検は継続方向
東和ハイシステム(株)	原則的に、リース期間6年と再リース1年の計7年は対応する
メディア(株)	追加費用なく電子レセ対応ソフトを提供、猶予期間中の医院には継続できるよう対応を行っている（文書回答）

2月生涯研　患者との関係づくりに留意

共感・受容的態度が重要と斎藤氏

患者に共感し受け入れることが必要と強調する斎藤氏＝2月21日、M＆Dホール

歯科臨床学術学会部は2月度生涯研修講座「歯科患者の心理と対応」を2月21日、M＆Dホールで開き、61人が参加した。講師は斎藤稔正先生（立命館大学名誉教授）が務めた。

斎藤氏はまず、物質的に豊かで便利でありながら、歪んだ教育と歪んだ人間関係により現代人は常にストレスを抱えていると指摘し、その結果、心身症状態である人が患者として来院してくることを十分に認識する必要があると述べた。

患者の心理の特徴として、心気傾向・自己中心的・依存的・懐疑的・被暗示性・焦燥感などをあげ、グチをいったり、早く治療して欲しい、何か重い疾患ではないかと疑ったり、早く元の健康な状態に戻りたいと思っていると指摘した。

歯科医師の心理としては、感謝の要求・独断的・敵意・用心深さなどを挙げ、治してあげているんだ、治療内容に口をはさむな、治療後のやっかいなことは避けよう、などと考えていることがあるとした。

歯科医師が患者との関係をよくするためには、信頼と安心が基本で、ちょっとした一言や笑顔や配慮で親しみ易い雰囲気を得ることができると述べた。また、患者に対して共感的態度・受容的態度をとることが重要で、患者を人間的に受け入れることが必要だと強調した。また、医療トラブルを起こしやすそうな人を見抜くために、問診時に注意すべきことや、簡単な歯科心理検査の活用などを紹介した。

同氏はまた、患者をリラックスさせる心理療法として、数分で行える自律訓練法も紹介され、これは歯科医師の日常のストレスを解くのにも有効であろう。歯科治療は口腔疾患を治す技術だけでなく、患者心理を念頭におくことが日々の臨床で大事であると知ることができた。

（東大阪市・西川眞二）

大阪市西部・南部地区合同　実習中心の接遇講座

スタッフの笑顔で心を開く

接客時の案内を実習する参加者

「スタッフの笑顔としっかりとした挨拶で患者は心を開く」――。協会の大阪市西部地区と南部地区は「洗練された接遇・マナー講座（上級編）」を2月7日、保険医会館で開き、講師の西出知子氏（接遇マナーインストラクター）は、歯科医院の「顔」であるスタッフの笑顔と信頼感のある動作の重要性について強調した。

昨年11月の基礎編に続いて実施した講習会には、12人が参加。自己紹介や接客時の案内の仕方、電話応対、様ざまなタイプの患者への接し方、苦情処理などについてロールプレイングを中心に学んだ。

冒頭、ビデオに収録した一人ひとりの1分間スピーチの模様を再生し、西出氏が語尾の発音など話し方のくせや、相手に清潔で安心感のある印象を与える髪形や動作、視線の運び方、手足の構えなどの立ち居振る舞いについて解説した。

歯科医療と介護保険⑥

小山　榮三（枚方市）

日常の歯科臨床　➡ 129

5回にわたって書いてきたが、ここで主張したかったことは2つ。

一つは、日本はこれから超高齢化社会になっていこうとしているが、その時に歯科医がどのように関わっていくかである。

高齢者が介護保険を受ける主な理由は男性では生活習慣病、女性では骨粗鬆症関係の疾患である。これらの結果、低栄養に陥り身体が衰弱していくということである。高齢者にとって、歯はとても大事な役割を持っている。介護保険の世話にならないように、予防活動を重視していく、咀嚼や唾液の効用を再度見直すことが必要である。

1日30回以上噛んでいる人・硬いものが噛める人は、全身の健康状態も良いとされている。介護保険受給者の約半数を占める軽度被介護保険者を、これ以上重度にしない予防的な取り組みが必要である。

介護報酬の06年改定の際に、①筋力トレーニング②歯磨き・義歯調整のトレーニング③栄養指導――の必要性が言われながら、実際には不十分である。ここでは、歯科医の関与がぜひ必要で、今後の運動で歯科医の関与をぜひ大きくして欲しいと願っている。

もう一つは、日本の介護保険制度は構造的な欠陥を持っているということである。①保険料は高齢者（年金から強制的に天引き）、現役世帯も共に負担している②コンピューター判定では、昨年10月改定以後でもまだ軽度に出る傾向があり、「非該当になる」ケースも多々ある。保険適用になってもヘルパーさんの世話になるところで、また制限があるなど、本人の希望がかなえられない制約が「大阪ルール」として存在する③ケアマネ・ヘルパーさんの給料が安くてなり手がいない、事業所や施設では経営が難しい――などが問題として挙げられる。

介護保険には自己責任原理が貫かれ、社会保障として機能していない。自公政権が退場して、民主党政権になっても、前政権と同じように欠陥を是正する見通しは立っていない。

後期高齢者医療制度・障害者自立支援法も、同じような欠陥を持っている。これら3法は、06年の構造改革下の制度改悪で実施されたものである。

介護保険制度では、上記のような欠陥を是正する。後期高齢者医療制度では、即時廃止して老人保健に戻す。障害者自立支援法では、応能原則を徹底する。今後の運動で正しい政策を確立し、国による社会保障制度として再構築していくことが求められている。

（おわり）

大阪府2010年度予算案のポイント①

借金への依存強める

大阪府議会が2月23日に開会し、2010年度当初予算案の審議が始まった。3年目を迎えた橋下徹知事が、「パーフェクト」と絶賛する予算を政策部が解説する。

一般会計の予算規模は実質3兆2555億円で、前年度比2157億円（7・1％）増。景気悪化で府税収入の見込みは9788億円で、同1726億円（15％）減となり、24年ぶりに1兆円を下回った。税収の落ち込みをカバーするため、府債を増発。発行総額は4661億円（前年度比1513億円増）となり、過去10年間で最大。一般会計の府債残高も5兆2491億円に達し、過去最高に膨れ上がった。〝借金頼み〟を強め、財源を調達した。

歳出面では、公立高校無償化や年収350万円以下の世帯の私立高校無償化など、府民の運動や新政権の前進面を一定反映している。ただ、WTC購入予算（117億円）や関空2期工事（23億円）など、破綻したベイエリア開発の再始動を目指す〝橋下色〟の濃い予算になっている。

（つづく）

大阪府へ　WTCの購入やめ　医療・福祉の充実を

府民要求連絡会

「大阪府は雇用・営業対策、医療・福祉の充実をムダなWTC購入はいまからでも中止を」――。協会や労働組合、婦人団体などが参加する府民要求連絡会は議会開会日の2月23日、府庁前で集会を開き、約180人の参加者は集会後、府庁を包囲するように周辺をデモ行進した。

くち原亮府議（共産）があいさつし、「大阪の経済活性化のためには内需拡大が必要で、医療や福祉にもっと力を注ぐべき」と強調した。

3団体親睦ゴルフコンペのお知らせ

●4月29日（木・祝）　午前9時52分スタート
●関西カントリークラブ（京都府亀岡市）
●プレーフィー16,500円（キャディ付、乗用カート）
コンペ参加費6千円（昼食代込）
家族・従業員の方のご参加も大歓迎です!!
※お問合せは、歯科協会　TEL06-6568-7731まで